

AYUDA DE TIS

INSTRUCCIONES PARA OPERADORES INDEPENDIENTES

CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN

Para poder prestar servicio y realizar reparaciones de una manera profesional, correcta y eficaz necesita información técnica precisa. Tienda de información técnica de Volvo Cars (TIS) ofrece esta información junto con información de usuarios de Volvo Cars. TIS está disponible en 15 idiomas en la mayoría de los mercados.

La URL de TIS es http://tis.volvocars.biz/tis.

1.1 Configuración de cuenta

Los operadores independientes de larga duración (concesionarios Volvo no oficiales) deben ser registrados por una empresa de ventas. Los operadores independientes de corta duración pueden registrarse por su cuenta, *vea el capítulo 2.1 Autorregistro de operadores independientes en la página 5*.

Para problemas relacionados con inicio de sesión y contraseñas, *vea el capítulo 1.4 Servicio de asistencia/soporte técnico en la página 3*.

1.2 Número de IVA

Se requiere un número de IVA para poder adquirir VIDA y esquemas eléctricos. El número de IVA se registra a través de la página **Perfil** de TIS. Para instrucciones e información adicional, *vea el capítulo 5 Perfil en la página 14*.



NOTE

Introduzca el número de IVA únicamente si se ha registrado para el impuesto sobre el valor añadido dentro del EEE y cuenta con un número de IVA en vigor.

1.3 Niveles de acceso

TIS ofrece distintos niveles de acceso para diferentes usuarios. Es posible registrarse como operador independiente o como usuario particular. Para registrarse como concesionario no autorizado/operador independiente deberá introducirse un número de IVA válido durante el proceso de registro.

Los niveles de acceso se describen a continuación.

1.3.1 Concesionario no oficial/operador independiente

Los concesionarios no oficiales/operadores independientes pueden:

- Registrarse por su cuenta en el primer inicio de sesión.
- Encargar publicaciones.
- Encargar suscripciones de VIDA (aplicable solo en países de la UE y la AELC y con usuarios que dispongan de un nº de registro de IVA válido).
- Pagar con una tarjeta de crédito.

1.3.2 Cliente final

Un cliente final puede:

- Registrarse por su cuenta en el primer inicio de sesión.
- Encargar publicaciones.
- Pagar con una tarjeta de crédito.

1.4 Servicio de asistencia/soporte técnico

Los canales de contacto para temas de soporte dependerán del tipo de usuario.

Los clientes finales y operadores independientes que no dispongan de acceso a TIE deben comunicarse siempre con Servicio de asistencia de TIS. Podrá acceder a toda la información de contacto pulsando Contacte con nosotros, en el pie de página de TIS. Solo se proporciona soporte técnico en inglés y con el correcto electrónico como único canal de comunicación.

Si puede accederse a TIE, emplee la plantilla TIE apropiada. Asegúrese de que todos sus informes TIE contengan lo siguiente:

- Su nombre.
- TIS Identificador de usuario.
- Correo electrónico.
- El identificador de asociado de su empresa.

Su consulta no podrá ser procesada sin dicha información.

La dirección de TIE es http://tie.volvocars.biz. Solo podrá acceder a TIE si dispone de una suscripción válida de VIDA. Conéctese con sus datos de inicio de sesión de VIDA.

2 INICIO DE SESIÓN

A TIS se accede a través de la página de inicio de sesión (http://tis.volvocars.biz/tis). Seleccione un idioma marcando una bandera e introduzca nombre de usuario y contraseña. Inicie la sesión de TIS pulsando el botón Inicio de sesión.

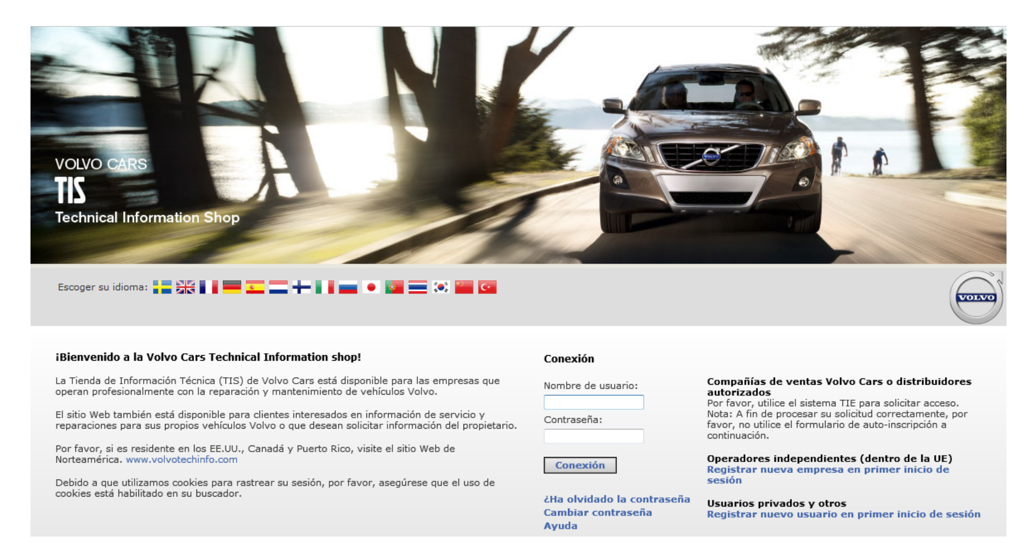


Fig. 1 Página de inicio de sesión de TIS

Una vez conectado, TIS mostrará la página Buscar productos, *vea el capítulo 3 Buscar productos en la página 8*.

2.1 Autorregistro de operadores independientes

Si usted es un operador independiente (un concesionario Volvo no autorizado), pulse Registrar nueva empresa en primer inicio de sesión en la página de inicio de sesión de TIS para registrarse como nuevo usuario.

Introduzca los datos correctos en los cuadros de la página Registrar nueva empresa. Todos los datos con asterisco (*) son obligatorios. El nombre de usuario debe incluir entre 5 y 10 caracteres, que han de ser únicamente letras o números. El nombre de usuario y el correo electrónico tienen que ser únicos. Lea y acepte las condiciones de Volvo Cars y, a continuación, pulse Registro.

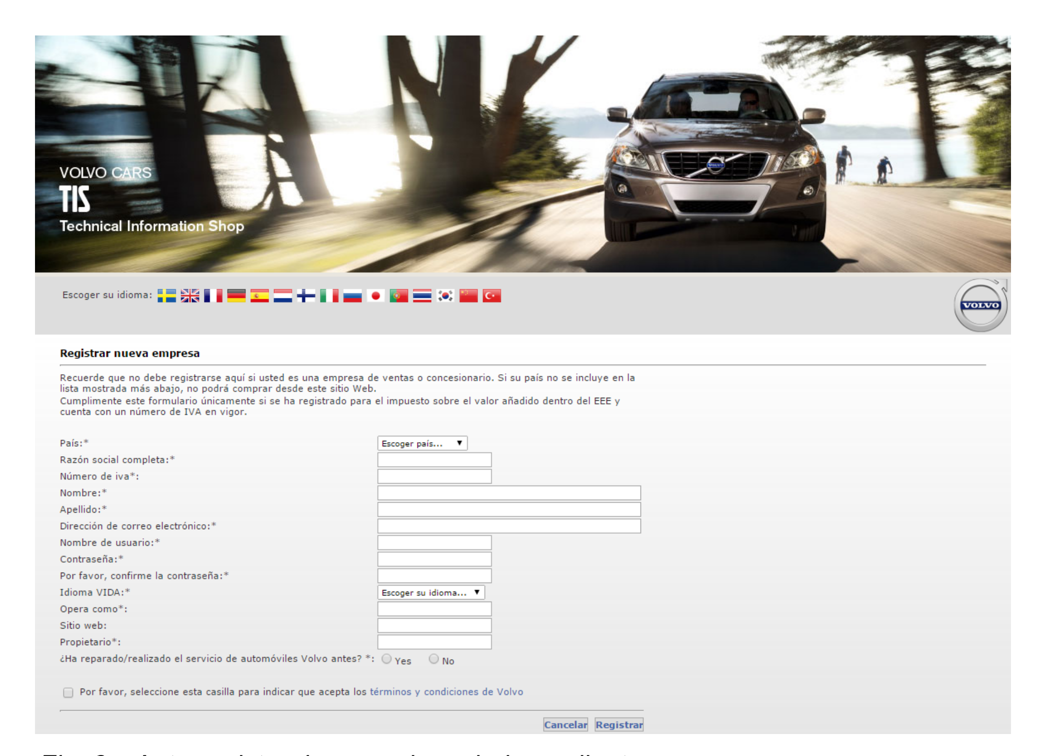


Fig. 2 Autorregistro de operadores independientes

Una vez registrada correctamente la empresa se le redirigirá automáticamente a la página dirección de VIDA. Introduzca su dirección de VIDA, pulse Guardar y presione luego en Atrás para ir a la página Perfil.

2.2 Autorregistro de usuario final

Si usted es un cliente final, pulse Registrar nuevo usuario en primer inicio de sesión en la página de inicio de sesión de TIS para registrarse como nuevo usuario.

Introduzca los datos correctos en los cuadros de la página Registrar nuevo usuario. Todos los datos con asterisco (*) son obligatorios. El nombre de usuario debe incluir entre 5 y 10 caracteres, que han de ser únicamente letras o números. El nombre de usuario y el correo electrónico tienen que ser únicos. Lea y acepte las condiciones de Volvo Cars y, a continuación, pulse Registro.

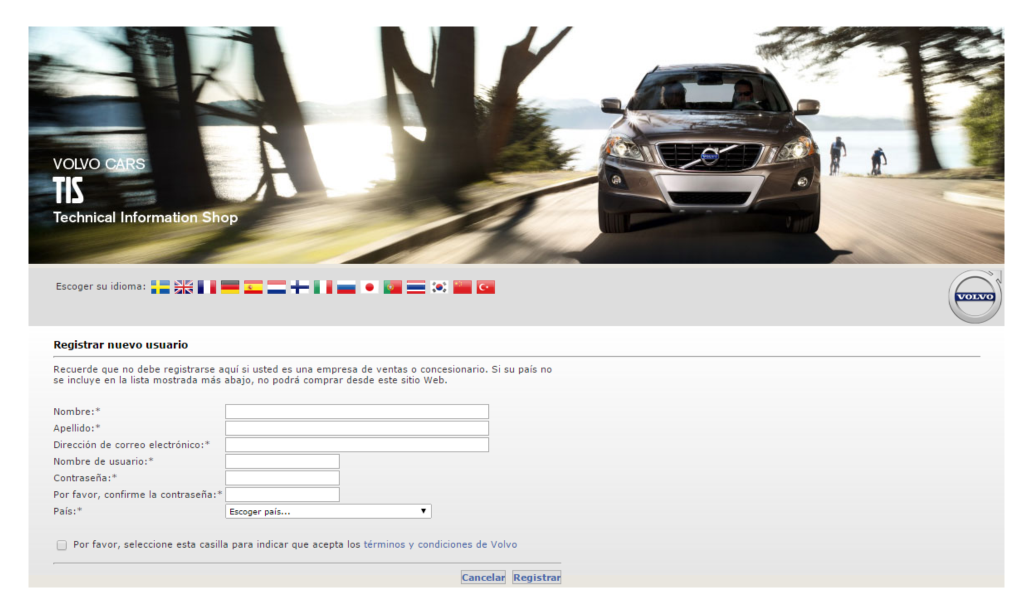


Fig. 3 Autorregistro de usuario final

Una vez registrado correctamente se redirigirá automáticamente al usuario a la página **Buscar productos**.

2.3 Nombre de usuario y/o contraseña olvidados

En caso de no recordar su nombre de usuario y/o contraseña:

1. Pulse Contraseña olvidada en la página de inicio de sesión.
2. Introduzca su dirección de correo electrónico. Use la dirección de correo registrada en TIS.
3. Pulse Recordarme.

   → Se le enviará por correo electrónico su nombre de usuario y contraseña.

2.4 Cambiar contraseña

Se puede cambiar una contraseña en la página de inicio de sesión. Pulse Cambiar contraseña y rellene los campos antes de iniciar sesión.

La contraseña también puede modificarse en la página **Perfil** de TIS, *vea el capítulo 5 Perfil en la página 14*.

La contraseña debe contener como mínimo seis letras o números. Le recomendamos que use mayúsculas y minúsculas.

3 BUSCAR PRODUCTOS

La página Buscar productos no se mostrará hasta que no haya iniciado sesión. Aquí podrá buscar productos de información Volvo Cars disponibles para su compra. Use los menús desplegables para elegir categoría de producto, modelo de automóvil, etc. Tiene que introducir como mínimo un criterio para realizar una búsqueda.

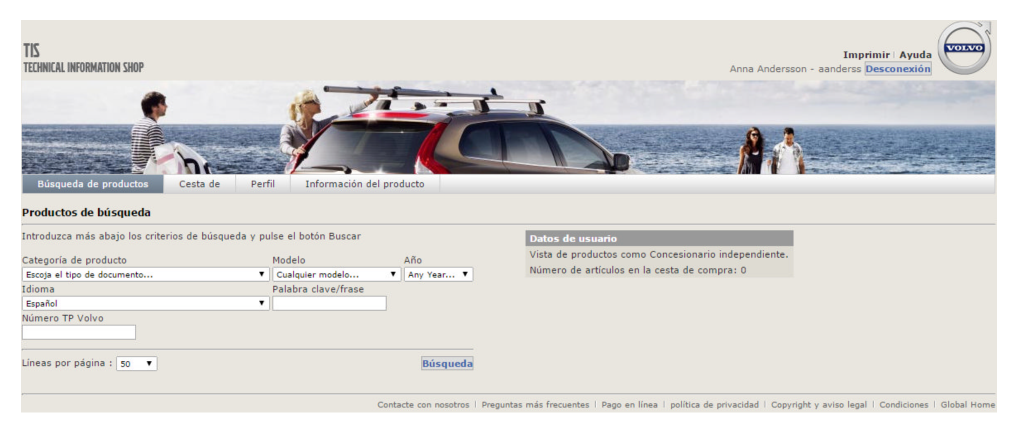


Fig. 4 Página Buscar productos

En el título hallará enlaces a Imprimir y Ayuda. Se incluye aquí asimismo el botón Salir.

El número de artículos que contiene la cesta se muestra en el cuadro de información Datos de usuario de la parte central de la página.

En la parte inferior de ello, y cada dos páginas de TIS, encontrará los enlaces siguientes:

Contacte con nosotros	– Muestra la información de contacto.
FAQ	– Preguntas más frecuentes.
Pago en línea	– Información sobre transacciones con tarjeta de crédito.
Política de privacidad	– Información sobre la obtención de datos por parte de Volvo Cars.
Derechos de autor y aviso legal	– Información acerca de derechos de autor y el aviso legal.
Condiciones	– Información acerca de las condiciones generales.
Inicio global	– Enlace a la página de inicio de Volvo Cars.

3.1 Resultados de la búsqueda

El resultado de la búsqueda se visualiza en forma de lista. Si se generan muchos resultados, la lista se visualizará en varias páginas.

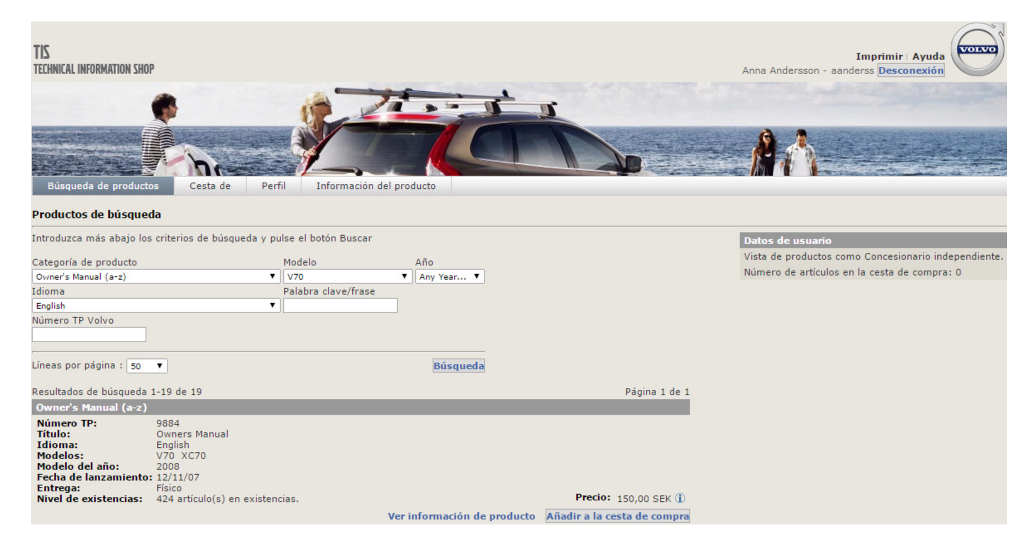


Fig. 5 Resultados de búsqueda

Número TP es un número único asociado a cada publicación. Este número se suele hallar en la contraportada de la publicación.

Fecha de lanzamiento muestra la fecha de lanzamiento del producto.

Para información más específica sobre cualquier producto, pulse Ver información de producto.

Divisa

Si mantiene el cursor sobre el símbolo de información ⓘ obtendrá la conversión del precio del producto en 11 divisas distintas.

Añadir a la cesta

Una vez localizado el producto correcto, añádalo a la cesta pulsando Añadir a cesta. Ahora el producto está dentro de la cesta. Podrá añadir un artículo adicional pulsando una vez más en Añadir a cesta. Los artículos adicionales también pueden agregarse a la cesta cambiando el dígito del campo *Cantidad*, dentro de la página **Cesta**, *vea el capítulo 4 Cesta en la página 10*.

Tras añadir productos a la cesta desde un resultado de búsqueda, podrá llevar a cabo una nueva búsqueda para localizar y agregar más productos.

Cuando haya colocado en la cesta todos los productos que desea adquirir, vaya a la página **Cesta**.

4 CESTA

En la cesta se puede:

- Cambiar la cantidad de artículos. Pulse Volver a calcular para visualizar el monto total de compra. Con ello se confirma el cambio, ofreciendo un nuevo importe total de compra.
- Eliminar productos.
- Vaciar la cesta.
- Proceder al pago.



Fig. 6 Cesta

4.1 Comprar

4.1.1 Ir a pagar

Una vez introducido en la cesta todo lo que necesita, pulse Proceder al pago.

4.1.2 Dirección de entrega y opciones de pedido

Seleccione la dirección donde desea que se le manden los productos. Puede utilizar una dirección de entrega ya existente marcando la casilla de validación situada junto a la misma, o bien añadir una nueva dirección en caso necesario pulsando Añadir dirección. Si añade una nueva dirección, todos los datos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Pueden seleccionarse distintos métodos de envío, en función del producto. Se muestran los métodos de envío que tiene disponibles, incluido los cargos y tiempo estimado de entrega de cada uno de ellos. Seleccione un método de envío marcando la alternativa deseada.

Si el pedido pesa más de 26 kg, se pondrán en contacto con usted para acordar el método de envío óptimo. Este envío se facturará aparte.

Utilice el área de Notas para escribir los posibles comentarios o anotaciones que quiera añadir al pedido. Estas notas son solo para su uso personal. No es posible remitir mensajes o comentarios a Volvo Cars. Puede dejar este campo en blanco.

Continúe pulsando Ejecutar.

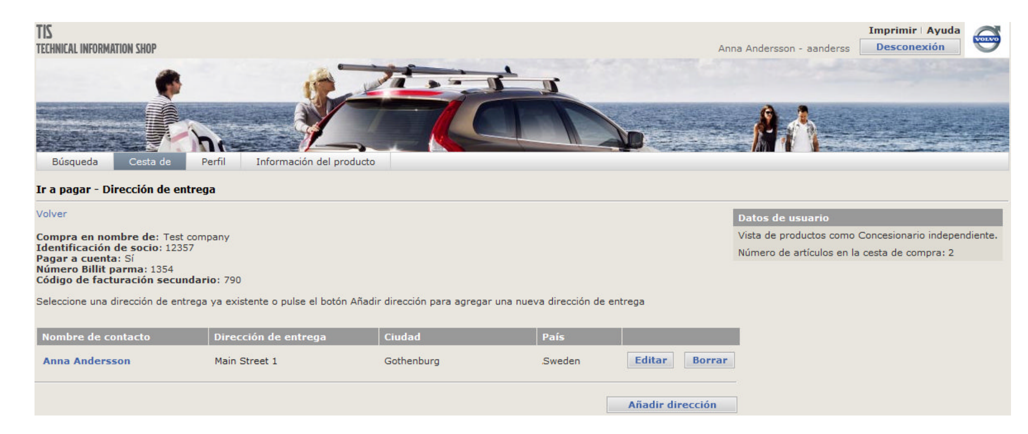


Fig. 7 Dirección de entrega

4.1.3 Resumen del pedido

Se mostrará el último paso del proceso de compra. Revise toda la información referente a su compra. Una vez que esté todo correcto, pulse Confirmar pedido.

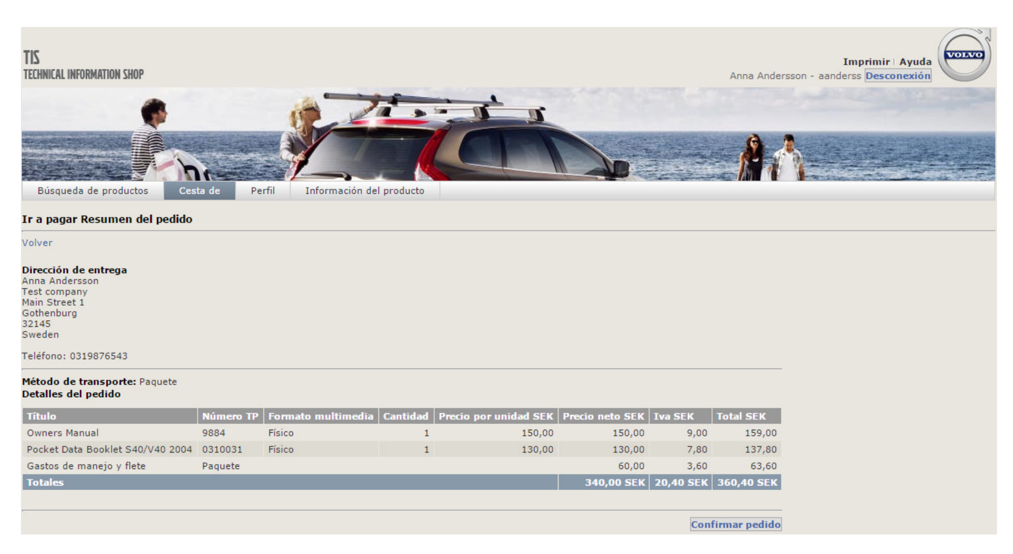


Fig. 8 Resumen del pedido

4.1.4 Pago con tarjeta de crédito

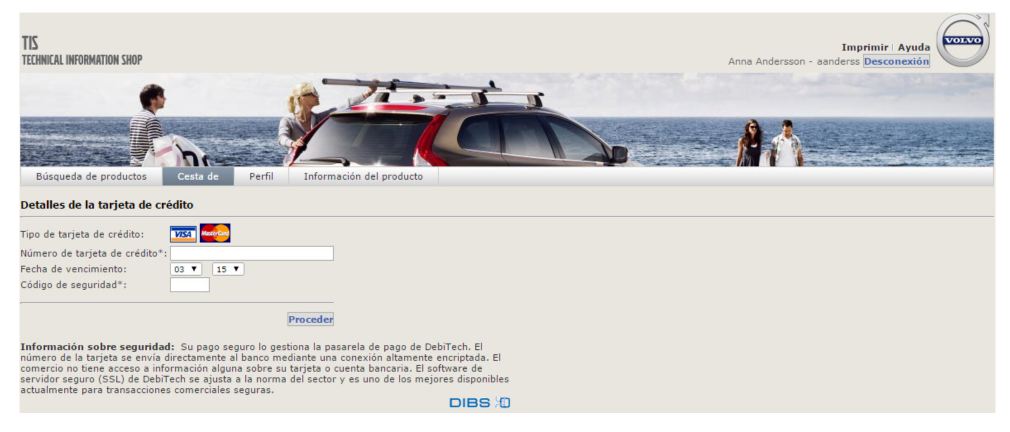


Fig. 9 Datos de tarjeta de crédito

Introduzca la dirección del titular de la tarjeta de crédito y, a continuación, los datos de esta:

1. **Número de tarjeta de crédito** - Introduzca el número de 16 cifras de la tarjeta de crédito. Introduzca solo dígitos, sin espacios u otros caracteres. El número de la tarjeta de crédito se indica en su parte delantera.



NOTE

Indique el número de la tarjeta de crédito sin espacios u otros caracteres.

2. **Fecha de caducidad** - La fecha de caducidad (mes y año) se especifica en la parte delantera de la tarjeta de crédito. Esta fecha también se puede mostrar en la tarjeta de crédito bajo el título "Válida hasta".
3. **Código de seguridad** - ¡Este no es su código PIN! Su código de seguridad es un número de 3 dígitos indicado en la parte trasera de su tarjeta, a menudo mostrado en el lado derecho, sobre la franja de la firma.

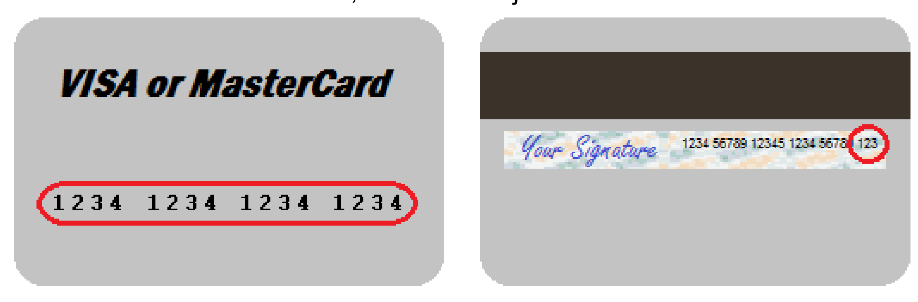


Fig. 10 Número de tarjeta de crédito y código de seguridad

4. Pulse Ejecutar una vez introducidos todos los datos.
   → Aparecerá una página de presentación de la facturación.
5. Pulse Ejecutar para continuar.

4.1.5 Confirmación de pedido

Se ha completado el pedido. Los productos de información encargados se suministrarán conforme al método de entrega que haya escogido. Su identificador de compra se muestra en el medio de la página. Existe la posibilidad de generar una copia para impresora.

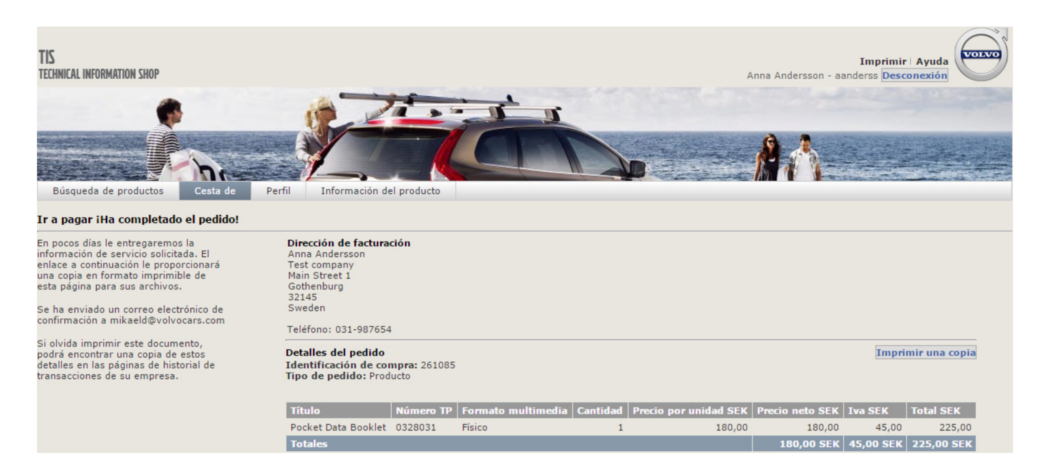


Fig. 11 Pedido completado

Se le remitirá una confirmación del pedido por correo electrónico. No se puede responder a la dirección de confirmación de pedido. Para información acerca de contactos, *vea el capítulo 1.4 Servicio de asistencia/soporte técnico en la página 3*.

Si desea realizar otro pedido, pulse Buscar productos en el menú superior y realice de nuevo el procedimiento de pedido que se describe en el *capítulo 3 Buscar productos, página 8*.

4.1.6 Datos del pedido de VIDA

Al encargar VIDA se incluirá una clave en la factura. La clave proporciona información acerca del pedido:

- La primera letra indica el tipo de pedido: N (nuevo), U (actualización) o R (renovación).
- La segunda letra junto con uno a tres dígitos indica la duración de la suscripción a VIDA: H1, D1, D30, D90 o D365.
- Las siguientes cuatro letras son VIDA, lo que indica que se ha encargado VIDA.
- El número siguiente indica el número de licencias encargadas.
- El resto de la clave indica los paquetes encargados. P (Catálogo de piezas) +S (Información de servicio) +D (Flujo operativo de diagnóstico) +SW (Descarga de software) +V (MP VST).

ND30VIDA2PSDSW es un ejemplo de clave. Se explica más abajo.

N	D30	VIDA	2	PSDSW
Este es un pedido nuevo.	La duración de la suscripción de VIDA es de 30 días.	VIDA encargado.	2 licencias encargadas.	Este pedido incluye los paquetes P, S, D y SW (ver explicación más abajo).

Si mantiene el cursor sobre el símbolo de información ⓘ obtendrá información acerca de la suscripción de VIDA encargada.

5 PERFIL

En la página **Perfil** podrá editar el nombre de usuario, la dirección electrónica, el país y el Idioma VIDA.

Pulse el botón Actualizar usuario después de editar.

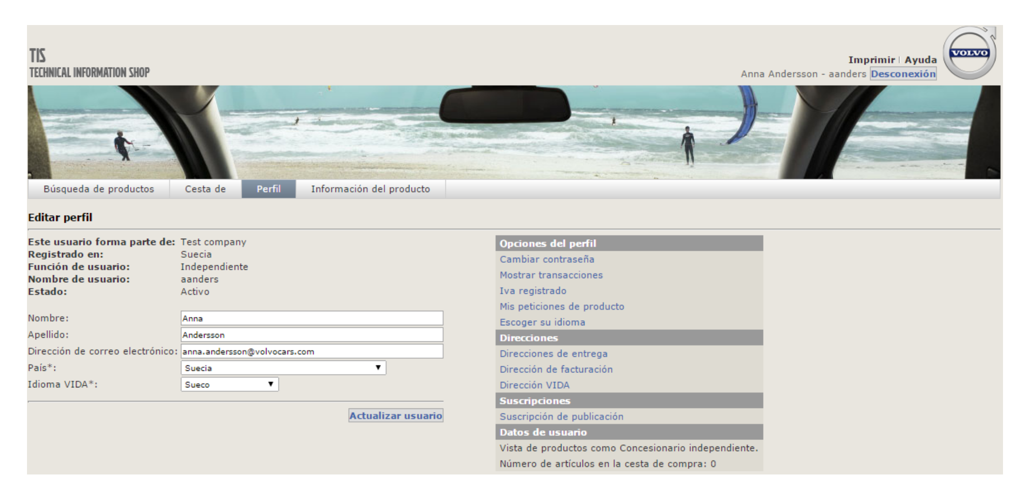


Fig. 12 Página Perfil

La tabla del lado derecho permite gestionar/visualizar opciones de perfil, direcciones, suscripciones y datos de usuario.

5.1 Opciones de perfil

- Pulse Cambiar contraseña para cambiar la contraseña de inicio de sesión. Para más información sobre contraseñas, *vea el capítulo 2.4 Cambiar contraseña en la página 7*.
- Pulse Mostrar transacciones para comprobar todas las transacciones completadas en TIS.
- Pulse IVA registrado para editar su número de IVA. Introduzca el número de IVA solo con letras mayúsculas y números, sin incluir espacios u otros caracteres.
- Pulse Mis solicitudes de productos para mostrar una lista de productos por los que se ha interesado anteriormente y de los que aún no se dispone de existencias. Recibirá un mensaje electrónico cuando esté disponible para la venta su producto de información solicitado.
- Pulse Elija su idioma y seleccione el idioma deseado para TIS pinchando en una bandera.



NOTE

Introduzca el número de IVA únicamente si se ha registrado para el impuesto sobre el valor añadido dentro del EEE y cuenta con un número de IVA en vigor.

Direcciones

- Pulse Direcciones de entrega para cambiar la dirección de entrega del producto. Debe facilitar una dirección de entrega por los distintos impuestos sobre ventas (IVA) de los diversos países.
- Pulse Dirección de facturación para añadir o modificar cualquier dato de la dirección de facturación.
- dirección de VIDA - Esta información se transfiere de TIS a VIDA Admin. No se puede editar la dirección de VIDA en TIS. Ello deberá realizarse en VIDA Admin.

  No se puede encargar VIDA sin una dirección de VIDA.



NOTE

El elemento del menú dirección de VIDA solo se muestra después de introducir un número de IVA.

5.2 Suscripciones a VIDA y a publicaciones

- Pulse suscripciones de VIDA para mostrar sus suscripción de VIDA.
- Pulse Suscripciones de publicaciones para mostrar sus suscripciones de publicaciones y/o editar su dirección de entrega.



NOTE

La suscripción de VIDA solo se muestra después de haberla adquirido y activado como se indica en el mensaje de bienvenida de la suscripción.

5.3 Datos de usuario

Datos de usuario muestra el nivel de acceso de producto del usuario junto al total de artículos que contiene la cesta.

6 INFORMACIÓN DE PRODUCTO

La página **Información de producto** proporciona descripciones, especificaciones y demás información asociada a las distintas categorías de productos.



Fig. 13 Página Información de producto

Las posibles dudas referentes a la información de esta página se gestionan a través de TIE.

Si es un operador independiente sin conexión a TIE, use el enlace Contacte con nosotros de la parte inferior de la página.

Para información más detallada, *vea el capítulo 1.4 Servicio de asistencia/soporte técnico en la página 3*.

7 SUSCRIPCIÓN DE PUBLICACIÓN

TIS permite la solicitud de suscripciones referentes a las publicaciones de Prontuario de bolsillo.

El cliente encarga la suscripción y paga por adelantado. Más tarde, todos los productos se entregarán al cliente cada vez que se lance una actualización. El coste de la entrega va incluido en el precio de la suscripción anual.

Si el cliente opta por encargar una suscripción en una fecha posterior, de 1 de marzo a 31 de diciembre, el precio será el mismo. El cliente recibirá la totalidad de productos lanzados a lo largo de todo el período.

Si el cliente opta por encargar una suscripción entre el 1 de enero y el 28 de febrero, deberá decidir si quiere que la suscripción comience el 1 de marzo (a inicios del siguiente período de 12 meses) o, si por el contrario, prefiere que esté disponible de inmediato durante el período en curso. Si el cliente se decide por el período en curso, se le suministrarán todos los productos lanzados durante el año anterior. La factura se emite siempre en la fecha de realización del pedido.

Si el cliente quiere borrar licencias de una suscripción, deberá ponerse en contacto con el servicio de asistencia de TIS. Si el cliente desea agregar licencias podrá hacerlo al efectuar una nueva compra.

7.1 Comprar suscripciones

Busque y seleccione una suscripción en la página Buscar productos. El proceso de compra es idéntico que con cualquier otro producto, *vea el capítulo 3 Buscar productos en la página 8*.

8 CIERRE DE SESIÓN

Al pulsar el botón Salir de la esquina superior derecha de TIS, el usuario se desconectará de TIS y volverá a la página de inicio de sesión. Se guardarán los artículos que contenga la cesta.

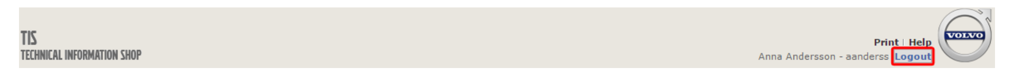


Fig. 14 Salir botón

9 DESCRIPCIONES TIPO CASO

9.1 Encargar un manual del propietario

1. Comience con una búsqueda en la página Buscar productos.

   Seleccione:

   - Manual del propietario en la categoría de producto
   - Modelo
   - Idioma de la publicación, etc.

2. Pulse Buscar tras haber indicado el mayor número posible de criterios de búsqueda.

   → El resultado de la búsqueda se visualiza en forma de lista.

3. Pulse Añadir a cesta con el manual del propietario que desee encargar.

   Si se han agotado las existencias del manual del propietario, pulse Solicitud de producto para conocer cuándo volverá a estar disponible este artículo.

4. Vaya a la cesta pulsando Cesta en el menú superior.
5. Si desea encargar copias adicionales, modifique el número de la Casilla de cantidad.
6. Pulse Proceder al pago si no tiene previsto encargar nada más.
7. Seleccione dirección de entrega marcando la casilla de validación situada junto a la dirección correspondiente, o bien añada una nueva dirección.
8. Seleccione la opción de envío deseada marcando la alternativa preferida. A continuación, pulse Ejecutar.
9. Revise toda la información de su compra. Una vez que todo esté correcto, pulse Confirmar pedido.
10. Introduzca los datos de su tarjeta de crédito, *vea el capítulo 4.1.4 Pago con tarjeta de crédito en la página 11* y pulse Ejecutar.
11. Se ha completado el pedido. Se le remitirá una confirmación del pedido por correo electrónico. También existe la opción de generar una copia imprimible del pedido.
12. Pulse Salir para finalizar la sesión o, si desea realizar un nuevo pedido, vuelva a la página Buscar productos y repita este procedimiento.

9.2 Encargar VIDA

Para encargar VIDA deberá introducir primero una dirección de VIDA, *vea el capítulo 5 Perfil en la página 14*.



NOTE

El elemento del menú dirección de VIDA solo se muestra después de introducir un número de IVA.

1. Vaya a la página Buscar productos y seleccione VIDA en Categoría de producto, o bien indique VIDA en el campo de Clave/Frase.
2. Pulse Buscar.

   → Los resultados de la búsqueda se visualizan en forma de lista.

3. Pulse Configurar suscripción.
4. Seleccione VIDA en la lista desplegable y pulse Inicio.

5.
- Añada el número de licencias deseado.
- Escoja una duración para la suscripción.
- Dentro de Paquetes opcionales, seleccione VIDA y pulse Añadir.
- Continúe pulsando Calcular precio.

→ Podrá visualizar el precio total de la suscripción VIDA que haya escogido.

6. Pulse Ejecutar.

   → Se mostrará un resumen del producto seleccionado.

7. Pulse Añadir a cesta.
8. Vaya a la Cesta.

   → Podrá ver el precio total correspondiente a este período de facturación.

9. Pulse y lea el Acuerdo de licencia de VIDA antes de presionar Proceder al pago.

Continúe del mismo modo que en los pedidos de un manual del propietario, *vea el capítulo 9.1 Encargar un manual del propietario en la página 19* paso 7.

Al encargar VIDA se incluirá una clave en la factura. La clave proporciona información acerca del pedido, *vea el capítulo 4.1.6 Datos del pedido de VIDA en la página 13*.

9.3 Actualizar una suscripción de VIDA

1. Inicie sesión en TIS.
2. Abra la página **Perfil**.
3. Pulse suscripciones de VIDA en la categoría de menú **Suscripciones**.
4. Pulse Editar.
5. Edite la suscripción. Para ampliar la suscripción, seleccione la duración desde el menú desplegable.



NOTE

La suscripción de VIDA solo se muestra después de haberla adquirido y activado como se indica en el mensaje de bienvenida de la suscripción.

6. Para continuar, pulse Calcular precio.

   → Podrá visualizar el precio total de la actualización de suscripción de VIDA que haya escogido.

Continúe del mismo modo que al encargar VIDA, *vea el capítulo 9.2 Encargar VIDA en la página 19* paso 6.

9.4 Encontrar transacción y factura

1. Vaya a Perfil para hallar información acerca de transacciones y facturas.
2. Indique las fechas de búsqueda, número de factura (debe añadir "00" antes de dicho número) u otros criterios de búsqueda. Seleccione el estado de transacción que desee localizar. Pulse Buscar.

   → Los resultados se muestran en una lista. Acceda a la transacción pinchando en su número en la columna **Nº transacción**. Aparecerá la información relativa a la transacción.

10 REGISTRO DE HISTORIAL

10.1 72ES08

Se ha eliminado la información referente a la presolicitud de suscripciones por cambios introducidos en TIS.

10.2 72ES09

Se han introducido cambios en estructura y descripciones en todo el documento.

Imagen de portada y capturas de pantalla nuevas.

Se ha añadido una descripción sobre la comunicación de errores y discrepancias en TIE.

10.3 72ES10

El documento se ha actualizado con información relativa a la nueva aplicación VIDA. Se ha eliminado toda la información referente a VIDA All-in-One y VIDA on Web al tratarse de aplicaciones ahora obsoletas.

Se han actualizado todas las imágenes debido a cambios en la interfaz gráfica de usuario.

11 ÍNDICE ALFABÉTICO

